

PROGRAMA DE DESARROLLO MUNICIPAL

Instituto para el Desarrollo Municipal

Fundación Nuevas Generaciones

en cooperación internacional con la

Fundación Hanns Seidel¹

Turismo: implementación de sistemas municipales de audio guías²

Resumen ejecutivo:

Las audio guías son sistemas electrónicos que permiten realizar una asistencia personalizada en los lugares de atracción turística. A través de ellas se provee información al turista, permitiéndole visitar con total libertad de horarios y autonomía los destinos y puntos de interés mediante una explicación detallada del sitio elegido. En el presente trabajo se propone la implementación de las audio guías dentro de los servicios que los municipios pueden ofrecerle al turista para mejorar su experiencia.

Introducción:

La Organización Mundial del Turismo (OMT) informó que se registraron 348 millones de arribos turísticos a nivel mundial en el primer cuatrimestre de 2016. Esto se produjo en el marco de un incremento global en la actividad turística. Los resultados fueron buenos en todas las regiones. Muchos destinos registraron tasas de crecimiento de dos dígitos. Argentina fue el segundo país que más creció en Sudamérica ya que resulta un destino cada vez más atractivo. Por dicho motivo es importante buscar constantemente la mejora de los servicios turísticos.

Es necesario pues incrementar la competitividad turística del país a través de la aplicación de estándares de calidad. Es por dicha razón que, entre otras medidas que escapan al tema que nos

¹ La Fundación Hanns Seidel no necesariamente comparte los dichos y contenidos del presente trabajo.

² Publicado en el mes de julio de 2017

ocupa en el presente informe, resulta tan importante desarrollar mecanismos de información al turista mediante herramientas de suma utilidad como el audio guía.

El presente informe se ha organizado bajo el siguiente esquema:

- I) Experiencia internacional y nacional**
- II) Propuesta**
- III) Conclusiones**

I. Experiencia internacional y nacional

I) Experiencia internacional

- Chile

En la República de Chile dentro del marco de la celebración de sus 200 años, la Biblioteca Nacional de Chile puso a disposición de sus usuarios el nuevo servicio de audio guías. Éstas permiten al visitante conocer la historia del edificio en cualquier momento.

El servicio consiste en el préstamo de un dispositivo que reproduce una locución que narra, a través de una serie de pistas de audio, los hitos más importantes de la historia de la Biblioteca Nacional y de su construcción. El audio va guiando a los visitantes a lo largo del recorrido del edificio aportándoles información y datos anecdóticos.

- México

El programa Descarga Cultura de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM) ofrece visitas guiadas del campus universitario para escuchar en dispositivos móviles. El proyecto busca que el usuario –universitario o público en general– sienta a la UNAM como propia y, en consecuencia, proteja su arquitectura. La audio guía permite la descarga de un mapa del campus universitario e indica el recorrido a seguir por quienes lo visitan. El recorrido de dos horas se puede dividir

en dos sesiones. El recorrido se inicia en la explanada de Rectoría, punto que ofrece una vista panorámica del campus central. Luego de una introducción, la narración describe los murales de Siqueiros, detalla la Biblioteca Central, continua con el edificio de Humanidades y con las facultades de Derecho, Economía, Medicina, Odontología, Química y termina en el Estadio Olímpico.

- España

El Patronato de Turismo del Ayuntamiento de Madrid ha lanzado un nuevo servicio de audio guías gratuitas disponibles para su descarga en MP4 o iPod. De momento propone dos rutas en las que se pueden descubrir los principales atractivos de la ciudad: 1) el Madrid de los Austrias, con un recorrido por la Plaza Mayor, el Arco de Cuchilleros, Calle Mayor, Plaza de la Villa, Catedral de la Almudena, Teatro Real y 2) Paseo del Arte, que parte del Museo Reina Sofía, Atocha, Museo del Prado recorre el Paseo del Prado y acaba en el Museo Thyssen. Las rutas son relatadas por un narrador que cuenta anécdotas, curiosidades y fotografías de cada lugar para poder identificarlo sin problemas.

Las audioguías de este están disponibles en cinco idiomas: español, inglés, francés, italiano y alemán.

- República Dominicana

El Ministerio Administrativo de la Presidencia presentó el nuevo sistema de audioguías que se utiliza en los “tours” de la Casa de Gobierno. Gracias dicho sistema las personas con discapacidad auditiva y aquellas que no hablen en español podrán disfrutar del recorrido por la sede presidencial mientras un edecán habla a través de un micrófono. Lo que el edecán dice es transmitido a los receptores de cada visitante quienes en sus audífonos lo escuchan en el idioma escogido por ellos. A su vez el equipo tiene un audio pregrabado con las explicaciones de cada lugar en español, inglés, francés, italiano y mandarín.

Este sistema de audio utiliza tecnología de punta disponible en más de 9 idiomas. Describe los lugares y puntos de interés recreando la historia y la cultura a través de música, efectos especiales y diálogos.

Para hacer efectivas las políticas inclusivas que impulsa el Gobierno se presentaron equipos especiales con traducción al lenguaje de señas de manera visual a través de un dispositivo con pantalla para personas con discapacidad auditiva.

II) Experiencia Nacional

- Provincia de Corrientes

El Ministerio de Turismo de la Provincia de Corrientes desarrolló en 2014 una aplicación gratuita para celulares y tabletas. Esta permite a los turistas, de manera autónoma, acceder a una visita guiada en formato audio que explica los atractivos de los siete corredores turísticos que hay en la provincia.

La aplicación puede descargarse sin costo desde la página web del gobierno provincial o a través de las tiendas virtuales de los dispositivos de telefonía móvil celulares. La aplicación incluye el mapa de las diversas rutas turísticas para que el viajero se anime a conocer además de la Capital, el Corredor Gran Corrientes, el Alto Paraná, los Esteros del Iberá, la Microregión Solar de las Huellas, el Corredor Jesuítico-Guaraní, la región Paraná Sur y el sur de la provincia.

Las audioguías incluyen un archivo fotográfico que muestra en la pantalla los atractivos de Corrientes a medida que se reproduce el audio.

- Ciudad de Santa Fe

La ciudad de Santa Fe cuenta con un sistema de audioguía destinada a los vecinos y turistas que visitan la Manzana Jesuítica. A los recorridos por los templos históricos se ha sumado el Paseo del Papa Francisco y la audioguía va describiendo diversos aspectos histórico religiosos como así también reseñas de la vida del papa argentino. Se trata del primer sistema con dicha tecnología con que cuenta la ciudad y la acerca a los estándares internacionales en materia turística.

- Ciudad de Tigre

Tigre cuenta con la Audioguía del Delta. Se trata de una herramienta impulsada por la Agencia Municipal de Desarrollo Turístico que apunta a facilitar el acceso a la información relativa a los servicios existentes para vecinos y turistas navegantes. La plataforma brinda todas las novedades acerca de alojamientos, ofertas deportivas, recreos, gastronomía, amarras, spa, museos, estaciones de servicio, entre otras actividades recreativas. Se puede descargar gratuitamente desde la web del gobierno local y además es compatible con los dispositivos GPS con que están equipadas las embarcaciones.

A través de esta herramienta el navegante puede observar fácilmente todo el abanico de ofertas y sugerencias en materia turística cerca de su zona de navegación. Otra de las utilidades que ofrece es la opción “*take away*” para hacer pedidos en diferentes locales gastronómicos y luego poder retirarlos.

II) Propuesta

Para poder tomar provecho de la cantidad de turistas que viajan a los diversos destinos de Argentina y continuar con el crecimiento que viene experimentando año tras año, la adopción de medidas equiparables a los altos estándares internacionales, resulta esencial. Los sistemas de audioguía son un ejemplo exitoso de ese tipo de medidas. Gracias a ellos, los turistas pueden conocer los diversos atractivos naturales, culturales, gastronómicos, deportivos, etc. que hay en nuestro país de manera autónoma y a su propio ritmo sin necesidad de contar con un guía o sumarse a un tour específico. A ello se suma el hecho, puntualmente en el caso de las audioguías plurilingües, de que las barreras idiomáticas dejan de resultar un impedimento para el acceso a la información de interés.

Para la implementación de las audioguías los gobiernos municipales deben llevar a cabo una tarea de planificación destinada a identificar aquellos espacios que puedan resultar atractivos a

los turistas. Esta labor puede ser llevada a cabo de manera autónoma por el gobierno o bien conjuntamente mediante la articulación con los diversos actores turísticos locales a través de las diversas opciones que ofrece la participación público-privada, en especial cuando es indispensable la adopción de tecnología costosa. La información puede asimismo ser enriquecida por los usuarios mediante plataformas que permitan la interacción entre el gobierno, el sector privado y los turistas. Vale aclarar que estos sistemas no tienen por qué ser gratuitos. Es común en diversos lugares del mundo que el interesado pague un precio, bajo obviamente, para poder hacer uso de los servicios de audioguía. Cuando son gratuitos para el usuario, el costo puede ser soportado por los actores turísticos del sector privado interesados en que en dicho destino los servicios sean cada vez mejores.

Las audioguías pueden funcionar sobre diversas plataformas. Hoy las más comunes son aquellas que se pueden descargar en los dispositivos de telefonía celular y *tablets*. No obstante ello, pueden también funcionar en puestos fijos con parlantes o auriculares y también en receptores móviles provistos en el lugar de interés turístico similares a los que se usan en las conferencias con traducción espontánea.

No debemos dejar de lado la asistencia que con sistemas visuales se puede suministrar a personas con hipoacusia, sea mediante lectura o bien con mediante lengua de señas.

III) Conclusión

Tras analizar varios ejemplos de ciudades argentinas y de otros países que han implementado el uso de audioguías consideramos que su implementación acarrea numerosas ventajas. Dichas ventajas son: la mejora en la atención al turista; el abaratamiento de los costos; la libertad del viajero para acomodar las posibilidades del destino a su propio ritmo; la disponibilidad de información efectiva en tiempo real y; el libre acceso a la información más allá de las barreras idiomáticas o una incapacidad auditiva.

El perfil del viajero ha cambiado. Cada vez son más los turistas que optan por organizar sus viajes según sus gustos y preferencias, lejos de los paquetes organizados y no ajustado a horarios. La tecnología también ha dado un cambio brusco. Los *smartphones* y las *tablets* forman parte de la vida cotidiana y están cambiando la manera en que se prestan los servicios a la sociedad.

Por lo tanto los museos y el sector turístico no deben mantenerse al margen de los beneficios que aportan estos avances tecnológicos.

En conclusión, a través de la incorporación de audioguías a los itinerarios turísticos y culturales se obtienen grandes ventajas competitivas gracias a un producto de bajo costo de implementación y mantenimiento consistente, fácilmente controlable y capaz de interactuar con el turista.

FUNDACION NUEVAS GENERACIONES

Beruti 2480 (C11117AAD)
Ciudad Autónoma de Buenos Aires (Argentina)
Tel: (54) (11) 4822-7721
contacto@nuevasgeneraciones.com.ar
www.nuevasgeneraciones.com.ar

FUNDACION HANNS SEIDEL

Montevideo 1669 piso 4° depto "C" (C1021AAA)
Ciudad Autónoma de Buenos Aires (Argentina)
Tel: (54) (11) 4813-8383
argentina@hss.de
www.hss.de/americalatina